

Vergaderjaar 2008–2009

25 847

Evaluatie Wet voorzieningen gehandicapten

Nr. 70

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 3 november 2008

Naar aanleiding van het persbericht van FNV-Bondgenoten van 9 oktober 2008, waarin wordt gesteld dat slechts 10 procent van de taxichauffeurs over de juiste opleiding beschikt, heeft u de staatssecretaris van V&W en mij verzocht om een reactie. Mede namens de staatssecretaris van V&W treft u deze bijgaand aan.

Direct na het verschijnen van het persbericht is contact gelegd met de betrokken bestuurder bij FNV-Bondgenoten. Desgevraagd gaf betrokkene aan dat er 10 taxibedrijven waren benaderd met vragen over diploma's van chauffeurs. Het ging daarbij alleen om chauffeurs die voor Valys rijden, zo bleek. Mijn herhaalde verzoek om nadere onderbouwing van de steekproef zijn onbeantwoord gebleven.

In het persbericht wordt verder gesproken over vervoer van zieken en gehandicapten. Valys is géén ziekenvervoer, maar taxivervoer voor ouderen en gehandicapten om zogenaamde bovenregionale reizen¹ te maken.

Het signaal van FNV-Bondgenoten is een serieuze zaak. Daarom heb ik de uitvoerder van Valys, Connexion, per direct gevraagd een extra controle-ronde uit te voeren om te bezien in hoeverre voldaan wordt aan de contractbepalingen rond de chauffeursdiploma's. In het u toegezonden bestek (TK, vergaderjaar 2005–2006, 25 847, nr. 38) en de overeenkomst tussen Connexion en VWS staat namelijk opgenomen dat chauffeurs die voor Valys rijden de volgende diploma's bezitten:

1. het CCV chauffeursdiploma Taxi;
2. het CVV diploma Sociale Vaardigheden Taxi;
3. het CVV diploma Doelgroepenvervoer.

De diploma-eisen die in de overeenkomst worden gesteld, gaan verder dan de wettelijke eisen die uit het Besluit personenvervoer 2000 voortvloeien. Daarin wordt voor alle taxivervoer, dus ook het Valys-vervoer, het

¹ Reizen met een sociaal-recreatief karakter buiten de regio (> 5 OV-zones).

chauffeursdiploma Taxi (nr. 1) verplicht gesteld. Ik vind het van belang om vast te stellen dat, op grond van de opgave van Connexxion, alle chauffeurs die voor Valys rijden tenminste het wettelijk verplichte diploma bezitten. Dit beeld wordt ondersteund door controles van de Inspectie Verkeer en Waterstaat.

Daarnaast zijn in de overeenkomst tussen VWS en Connexxion een tweetal aanvullende – niet wettelijk verplichte – diploma's (nr. 2 en nr. 3) opgenomen om de dienstverlening aan de klant te verbeteren. Deze beide diploma-eisen zijn met opzet strenger gesteld dan hetgeen gebruikelijk is in bestekken voor vergelijkbare vervoerscontracten. Connexxion heeft deze bepalingen één op één doorvertaald in contracten met haar onderaannemers. Connexxion heeft aangegeven dat, op dit moment, nog niet alle chauffeurs over de aanvullende diploma's beschikken. 41% van de chauffeurs beschikt over het diploma Sociale Vaardigheden en 32% over het diploma Doelgroepenvervoer. Hiermee voldoet Connexxion op dit moment, volgens de letter, (nog) niet aan het gestelde in de overeenkomst. Connexxion heeft verzuimd dit aan mij te melden. Deze informatie geeft op zich aanleiding tot grote zorg. Ik vind het ernstig dat Connexxion mij dat niet eerder heeft gemeld. Mijn streven is om tot 100% te komen. Ik zal daar afspraken met Connexxion over maken. Uit het overleg dat ik met Connexxion heb gevoerd blijkt echter, dat op een andere wijze wel aan de verplichting van de diploma-eisen (nr. 2 en nr. 3) wordt voldaan.

Connexxion werkt met het Taxi keurmerk (TX), waarbij ook onderaannemers gehouden worden aan het voldoen aan de in dit kader gestelde kwaliteitseisen voor personeel en materieel. In de eigen kwaliteitscontroles van Connexxion wordt naleving hiervan bij onderaannemers gecontroleerd. Ten tijde van het sluiten van de overeenkomst tussen VWS en Connexxion vormden het CCV diploma Sociale Vaardigheden en Doelgroepenvervoer een verplicht onderdeel van het opleidingsprogramma voor chauffeurs binnen het TX-keurmerk. In de taxibranche is sindsdien echter een ontwikkeling gaande waarin deze verplichting plaatsmaakt voor (bedrijfs)cursussen die inhoudelijk ten minste gelijk zijn aan de genoemde CCV diploma's. Dat geldt ook voor de eisen vastgelegd in de overeenkomst voor het Valys-Vervoer. Binnen het TX-keurmerk gelden de volgende opleidingseisen:

- Chauffeursdiploma (wettelijk verplicht t.b.v. taxipas);
- Opleiding Levens Reddend Handelen of EHBO incl. de jaarlijks herhalingscursus
- Actuele kennis code VVR incl. jaarlijks herhalingscursus;
- Eénmaal per jaar een algemene (bedrijfs-)cursus waarin onder andere sociale omgangsvormen en omgang met agressie behandeld worden;
- Eénmaal in de twee jaar een (bedrijfs-)cursus waarin onder andere relevante categorieën (doelgroepen) van personen vervoer worden behandeld.

Van Connexxion heb ik vernomen dat binnen de met VWS gesloten overeenkomst momenteel circa 85% van het totale vervoer wordt verzorgd door vervoerders die in het bezit zijn van het TX-keurmerk. Hoewel blijft staan dat formeel (nog) niet volledig aan alle diploma-bepalingen in de overeenkomst wordt voldaan, geeft het TX-keurmerk ook aan dat Connexxion materieel aan gelijkwaardige eisen wel in belangrijke mate voldoet.

Zoals ik u eerder in mijn brief van 16 oktober jongstleden (TK, vergaderjaar 2008–2009, 25 847, nr. 68) heb gemeld, ben ik van mening dat de kwaliteit van het Valys-vervoer sterk verbeterd is. Er wordt gewerkt aan het verder optimaliseren en op peil houden van de dienstverlening van het Valys-vervoer. Op basis van maandelijkse rapportages over stiptheid-

en klachtencijfers volgt mijn ministerie de kwaliteit van het Valys-vervoer op de voet. Maandelijks worden die met Connexxion besproken en worden knelpunten, onder andere op basis van veel voorkomende klachten, doorgenomen. Ook wordt elk jaar in het najaar een onafhankelijk klant-tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Over de ontwikkeling van het Valys-vervoer is tevens regelmatig overleg tussen gebruikersorganisaties, Connexxion en mijn ministerie.

De overeenkomst tussen Connexxion en VWS bevat een aantal financiële afspraken die de kwaliteit van het vervoer borgen. Zo is er een bonus-malusregeling verbonden aan het aantal klachten en het percentage ritten dat op tijd aanvangt én een bonus-malusregeling die gebaseerd is op de klanttevredenheid. Mocht de kwaliteit van het Valys-vervoer (deels) onder de maat zijn, dan kan ik aan Connexxion vragen diens contract met een vervoerder op te zeggen indien deze niet in overeenstemming met de gemaakte afspraken handelt. Verder kan ik tot opschorting van betaling overgaan indien Connexxion ernstig tekortschiet in de uitvoering van het Valys-vervoer. In het uiterste geval kan de overeenkomst onder bepaalde voorwaarden worden ontbonden. U begrijpt dat daar wel duidelijke en zwaarwegende feiten voor moeten liggen en de aanbieder de kans moet hebben gehad om het vervoer te verbeteren. Dit zou tevens betekenen dat het vervoer opnieuw aanbesteed moet worden.

Resumerend kom ik tot de conclusie dat het persbericht van FNV-Bondgenoten «enige» nuancering behoeft. Het is niet zo dat slechts 10% van de chauffeurs de juiste opleiding heeft. Alle chauffeurs die voor Valys rijden, bezitten minimaal het wettelijk verplichte Chauffeursdiploma Taxi. Nog niet alle chauffeurs beschikken over de in het contract opgenomen aanvullende diploma's. Connexxion voldoet daarmee volgens de letter (nog) niet aan de overeenkomst. Ik heb Connexxion te kennen gegeven dat ik dat (vooralsnog) wel verwacht. Connexxion zal daartoe de nodige acties in gang zetten. Ik schrijf «vooralsnog» omdat ik parallel daaraan wil bezien of het TX-keurmerk niet minstens gelijkwaardig is. Dit mede om te voorkomen dat eisen dubbel opgelegd worden. Ik zal uw Kamer voor het eind van het jaar nader hierover informeren, waarbij tevens de vraag aan de orde is wanneer Connexxion volledig aan de contractsbepalingen moet voldoen.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M. Bussemaker